

**PERSEPI CALON NASABAH TERHADAP  
*MOBILE BRANCH* PADA BANK MUAMALAT KC. MEDAN SUDIRMAN**

**SKRIPSI MINOR**

**Oleh :**

**MIFTAHUL HUSNA**

**NIM 25 133 1 22**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2015 M / 1436 H**

**PERSEPI CALON NASABAH TERHADAP  
MOBILE BRANCH PADA BANK MUAMALAT KC. MEDAN SUDIRMAN**

**SKRIPSI MINOR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Ahli Madya ( D-III )

Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Oleh :**

**MIFTAHUL HUSNA**

**NIM 25 133 1 22**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2015 M / 1436 H**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERSEPSI CALON NASABAH TERHADAP *MOBILE BRANCH*  
PADA BANK MUAMALAT KC. MEDAN SUDIRMAN**

**SKRIPSI MINOR**

Oleh :

**MIFTAHUL HUSNA**

**NIM 25 133 1 22**

Menyetujui

PEMBIMBING  
SYARIAH

KETUA PROGRAM STUDI  
D-III PERBANKAN

ALIYUDDIN ABDUL RASYID, LC, MA  
MA

NIP. 19560628 200302 1 001

ZUHRINAL M.NAWAWI,

NIP. 19760818 200710 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul : PERSEPSI CALON NASABAH TERHADAP *MOBILE BRANCH* PADA BANK MUAMALAT KC. MEDAN SUDIRMAN, telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, Medan Pada tanggal 6, bulan Mei, Tahun 2016. Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Medan, 6 Mei 2016

Panitia Sidang Munaqasyah  
Skripsi Minor

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN – SU

Ketua

Sekretaris

Zuhrinal M. Nawawi, MA  
NIP. 19760818 200710 1 001

Dr.Hj.Yenni Samri Juliati Nst, MA  
NIP. 19790701 200912 2 003

Anggota

Aliyuddin Adbul Rasyid, LC.MA

19560628 200302 1 001

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag  
NIP.197221204 199803 1 002

Drs.Sugianto, MA  
NIP. 19670607 200912 1 003

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Negeri Sumater Utara

Dr. Azhari Akmal Tarigan, M.Ag  
NIP. 197212041998031002

**Persepsi Calon Nasabah Terhadap  
*Mobile Branch* Pada Bank Muamalat  
Indonesia KC Medan Sudirman.**

**( Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KC Medan Sudirman )**

**Miftahul Husna**

**( 25.133.1.22 )**

**Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU)**

**ABSTRAK :**

**Persepsi Calon Nasabah Terhadap *Mobile Branch* Pada Bank Muamalat  
Indonesia KC Medan Sudirman.**

**Skripsi :**

**Program DIII – Jurusan DIII Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri  
Sumatera Utara (UIN-SU) 2016**

Banyak cara yang dilakukan pihak bank untuk menghimpun dana masyarakat semaksimal mungkin. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia NOMOR 11/3/PBI/2009 Pasal 1 butir 8.a TENTANG BANK UMUM SYARIAH menjelaskan bahwa Kas Keliling yaitu kegiatan pelayanan kas secara berpindah pindah dengan menggunakan alat transportasi atau pada lokasi tertentu secara tidak permanen, antara lain kas mobil, kas terapung, atau counter bank non permanen. Dengan begitu kegiatan perbankan tidak hanya dapat dilakukan di kantor kas. *Mobile branch* adalah layanan kantor cabang bergerak berbasis TI yang bertujuan untuk memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang ke kantor dan meningkatkan penghimpunan dana pihak ke tiga bank. Dengan adanya *Mobile Branch* yang digunakan sebagai metode jemput bola, dapat memudahkan proses penghimpunan dana pihak ke tiga, tanpa harus membebani nasabah untuk datang langsung ke kantor kas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi calon nasabah terhadap *Moble Branch* , apabila sebuah bank menerapkannya. Yang berpengaruh pada peningkatan jumlah nasabah, serta pada akhirnya akan mempegaruhi tingkat laba di bank tersebut. Penelitian ini dilakukan pada lembaga pendidikan tingkat sekolah serta di bank Muamalat Kantor Cabang Medan Sudirman dengan menggunakan metode wawancara dan obsrevasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap calon nasabah, hampir seluruh calon nasabah mempertimbangkan keputusan nya untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Sudirman dengan adanya *Mobile Branch*. Dan disarankan kualitas keandalan Perangkat dan Karyawan dapat untuk

terus di tingkatkan. Implikasi dari penelitian ini relevan bagi pihak manajemen bank dan analis *mobile branch* agar memperhatikan kembali faktor kemudahan layanan dan kesesuaian dalam menerapkan dan mengembangkan transaksi pada *mobile branch* pada sistem perbankannya.

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur yang mendalam tugas akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Ayah dan Umi yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak hentinya.
2. Seluruh Keluarga
3. Teman-teman dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini.
4. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dengan hati yang tulus dan pikiran yang jernih, tercurahkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah, dan taufik serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “PERSEPSI CALON NASABAH TERHADAP *MOBILE BRANCH* PADA BANK MUAMALAT KC. MEDAN SUDIRMAN” dengan sangat lancar.

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya Program Pendidikan D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan rasa hormat yang dalam penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Zuhri M. Nawawi selaku Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah
3. Ibu Yenni Samri selaku Sekretaris jurusan
4. Dosen pembimbing kami bapak Aliyuddin yang telah membimbing selama proses penulisan
5. Ibu Winda , selaku pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Sudirman yang memberikan izin untuk melakukan kuliah kerja lapangan.
6. Kepala bagian umum dan keuangan Bank Muamalat Kantor Cabang Sudirman, bapak Zainal Abidin terima kasih atas kesempatannya untuk magang.
7. Bagian pemasaran khususnya abang Dian Adila Putra, yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat membangun untuk jalannya penulisan ini.
8. Kepada Ibu Kantin yang telah memberi kami numpang nge-charge di kantin.



9. Kepada teman-teman, khususnya Lathifa, Anggi, Wina, Nanda yang selalu berbagi informasi dan memberikan bantuan dalam penyusunan penulisan ini, serta berbagi tawa disaat (hahhh, susah di bilang )...
10. Kepada yang paling di cinta “Kedua Orang Tua” serta seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan dan semangat.  
Serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan berupa moril maupun materiil.

Dengan penyusunan tugas akhir ini penyusun berharap agar tulisan ini memberikan manfaat bagi pembaca, serta memberikan sumbangan saran bagi pihakpihak yang terkait. Sebagai manusia biasa penyusun menyadari banyak kesalahan pada penyusunan ini baik dari pemilihan kata, konjungsi, dan runtutan dari penyusunan ini, maupun dari hal lain. Oleh karena itu sebagai pembaca yang bijaksana hendaknya memberikan kritik dan saran yang membangun agar sempurnanya penyusunan tugas ini.

Medan, 17 April 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
 BAB I      PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penulisan.....	5
D. Metode Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan .....	6
 BAB II      TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Perbankan dan Bank.....	7
B. Mobile Branch.....	12
 BAB III     GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia.....	15
B. Makna Logo Bank Muamalat.....	18
C. Visi Dan Misi PT. BankMuamalat Indonesia .....	19
D. Struktur Organisasi Manajemen.....	21
E. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab .....	22

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Sejarah Mobile Branch.....	28
B. Produk Penghimpunan .....	30
C. Persepsi Nasabah.....	41

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	45
B. Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA .....	47
----------------------	----

RIWAYAT HIDUP .....	49
---------------------	----

## DAFTAR TABEL

No. Tabel

Hal

aman

1	Fitur Umum Tabungan Muamalat iB .....	31
2	Fitur Tabungan Muamalat iB Haji dan Umrah.....	32
3	Fitur Tabungan Muamalat iB Umrah .....	33
4	Fitur Tabungan Muamalat Prima iB.....	36
5	Fitur Deposito Mudharabah.....	40

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar  
Halaman

1 Logo Bank Muamalat .....18

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Industri perbankan saat ini berupaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga dapat menarik minat konsumen lebih banyak dan menjaga kesinambungan jumlah nasabahnya.<sup>1</sup>

Salah satu faktor pemicu perkembangan manajemen produksi dan operasi adalah tuntutan konsumen/pelanggan. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa tuntutan pelanggan saat ini sangat tinggi jika dibandingkan dengan beberapa waktu yang lalu. Customer bank (nasabah) saat ini menginginkan bank pelayannannya cepat dan sistemnya bagus. Kalau dahulu nasabah mau antri berjam-jam, saat ini, nasabah akan meninggalkan bank yang mengharuskan antri berjam-jam. Pertanyaan yang penting untuk dieksplorasi kemudian adalah Mengapa tuntutan pelanggan semakin banyak.<sup>2</sup>

Teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang sangat pesat dan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Teknologi memberikan manfaat yang luar biasa bagi kehidupan masyarakat baik dalam berkomunikasi, bekerja, berbisnis, maupun bertransaksi. Globalisasi akan sangat mempengaruhi seluruh aspek kehidupan, baik untuk perkembangan ilmu pengetahuan maupun untuk gaya hidup.

---

<sup>1</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Bumi Aksara , 2008). hal. 32.

<sup>2</sup> Daryanto, *Manajemen Kerja*. (Bandung : Yrama Widya, 2004). hal 72

Perusahaan melakukan investasi besar-besaran di bidang IT, karena sangat mempercayai dan menganggapnya sebagai suatu keharusan untuk melakukan investasi teknologi informasi. Mereka berharap akan meningkatkan produktivitas, penghematan biaya, peningkatan kinerja atau keuntungan bisnis lainnya . Namun, tidak selamanya investasi teknologi informasi memberikan dampak positif, di beberapa negara berbanding terbalik antara pengguna investasi SI/TI dengan tingkat produktivitas pekerja. Beberapa penelitian menunjukkan tidak terdapat dampak positif SI/TI terhadap kinerja perusahaan. Hal ini membuktikan terjadinya investasi *IT productivity paradox*. The Standish Group mengungkapkan hanya sebagian kecil dari proyek berbasis IT yang mencapai harapan dan berhasil menaikkan kinerja perusahaan.

Berkembangnya SI/TI termasuk pada perbankan di indonesia, SI/TI dalam perbankan berfungsi untuk membantu serta mendukung perbankan menjalankan proses bisnis dan untuk mendapatkan nilai tambah berupa *competitive advantage*. Bank memerlukan standart mengenai perkembangan teknologi yang harus diterapkan, supaya memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan perusahaan lain dalam mengembangkan usahanya dan untuk mencapai visi dan misi dengan lebih baik. Oleh sebab itu bank dituntut untuk peka terhadap situasi atau lingkungan yang ada disekitarnya, seperti melihat pasar potensial. Pasar potensial merupakan himpunan nasabah yang menyatakan ada minat pada suatu produk atau jasa namk , akan tetapi belum memiliki pendapatan ataupun akses . Artinya untuk sementara waktu nasabah belum membeli produk bank , walaupun ada

minat dan akses, akan tetapi nasabah sudah memiliki uang maka besar kemungkinan nasabah akan membeli produk yang ia inginkan.<sup>3</sup>

Investasi SI / TI harus berhati-hati, karena TI tidak selalu selaras dengan tujuan. Sebagai studi kasus yaitu bank Muamalat yang berada di kota Medan KC Sudirman yang telah menerapkan SI/TI dalam perusahaan serta terus mengembangkannya sesuai dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan. Teknologi informasi terbaru yang dimiliki oleh perbankan syariah pada awal tahun 2011 adalah *mobile branch*, fungsi utamanya sama dengan kantor kas yaitu sebagai penghimpun dana pihak ke 3 nasabah. Manfaat yang dimiliki dengan investasi *mobile branch* adalah meningkatkan penghimpunan DP3 bank, dapat menjangkau nasabah sebanyak-banyak, dan diharapkan investasi *mobile branch* dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk membangun sebuah kantor kas baru namun tetap mendatangkan keuntungan yang sama.

Selain itu, *Mobile Branch* juga memiliki tujuan untuk memudahkan nasabah nya dalam bertransaksi. Tanpa harus datang ke kantor kas.

Teknologi informasi terbaru yang dimiliki oleh Bank Muamalat pada awal tahun 2012 adalah *mobile branch*, fungsi utamanya sama dengan kantor kas yaitu sebagai penghimpun dana pihak ke 3 nasabah.<sup>4</sup> Manfaat yang dimiliki oleh Bank Muamalat dengan berinvestasi *mobile branch* adalah lebih dekat dengan nasabah

---

<sup>3</sup> Kashmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Prenada Media, 2004 ) hal. 144

<sup>4</sup> <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-30541-5210100070->

[chapter1.pdf](#).



karena dapat berpindah-pindah lokasi sesuai jadwal yang sudah ditentukan kemudian diharapkan dengan *mobile branch* dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk membangun sebuah kantor kas baru.<sup>5</sup>

Permasalahan yang dihadapi yaitu apakah *mobile branch* adalah pilihan yang tepat bagi bank muamalat sebagai salah satu solusi untuk mempengaruhi calon nasabah agar mau memasukkan dana nya ke bank? Karena *mobile branch* merupakan salah satu teknologi perbankan yang baru diluncurkan awal tahun 2012, sehingga diperlukan kajian terhadap *mobile branch*. Pengkajian teknologi informasi dilakukan supaya investasi SI/TI yang diterapkan dalam perusahaan tidak sia-sia, selaras dengan tujuan diterapkannya SI/TI serta tidak terjadi produktifitas.

Sehingga dibutuhkan suatu metode untuk mengetahui eksistensi *mobile branch* pada bank muamalat, dan metode yang digunakan yaitu **Metode Pernyataan Normatif**, yang mengandung arti apa sebaiknya yang harus bila ingin sesuatu yang di harapkan menjadi kenyataan .<sup>6</sup> Serta menggunakan **Analisis Persepsi Nasabah**. Dengan menggunakan metode tersebut, nantinya akan ditemukan hasil seberapa besar pengaruh *Mobile Branch* terhadap calon nasabah.

---

<sup>5</sup> Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana , 2009). hal. 22.

<sup>6</sup> Iskandar Putong, *Pengantar Mikro dan Makro*. (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2013). hal. 19

Kemudian akan dapat diketahui kekurangan dan nilai manfaat yang dimiliki oleh *mobile branch* dan kantor kas.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana persepsi calon nasabah terhadap *mobile branch* pada Bank Muamalat KC Medan Sudirman.
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara hasil dengan tujuan awal dari implementasi *mobile branch*.

## **C. Tujuan Penulisan**

1. Mengetahui apakah *mobile branch* merupakan solusi yang sesuai bagi Bank Muamalat sebagai media untuk pendekatan pasar.
2. Mengetahui kesesuaian antara hasil dengan tujuan awal dari implementasi *mobile branch*.

## **D. Metode Penelitian**

Informasi yang disajikan dalam tugas akhir ini, merupakan hasil dari proses pencarian data yang dilakukan baik selama Riset Lapangan maupun diluar dari kegiatan itu. Kecuali informasi yang bersifat sebagai opini, yang bersumber dari ilmu yang didapat selama proses perkuliahan. Secara detail penulis telah melakukan beberapa metode penelitian, diantaranya:

1. Riset perpustakaan (*Library Research*)

Riset perpustakaan dilakukan dengan merujuk pada buku buku yang berhubungan dengan judul tugas akhir ini. Selain itu penulis juga melakukan penyaduran atau pengambilan

informasi beberapa ayat dari buku buku tersebut untuk mendukung kebenaran dari data yang dipaparkan dalam tugas akhir ini.

## 2. Riset lapangan (*Field Research*)

Dalam metode ini, penulis melakukan beberapa tehnik pencarian data, diantaranya: penulis melakukan wawancara pada calon nasabah, serta karyawan guna mencari data yang lebih banyak dan lebih akurat.<sup>7</sup>

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika Pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan dibahas dalam skripsi secara rinci yang disusun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan.

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013) hal. 32

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Perbankan dan Bank**

##### **1. Pengertian Perbankan**

Menurut UU No 10 tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 mengatakan Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sejalan dengan perkembangan perekonomian nasional maupun internasional yang selalu bergerak cepat dan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas, harus diikuti secara tanggap oleh perbankan nasional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat sesuai dengan azas demokrasi ekonomi dengan fungsi utama sebagai penghidupan dan penyalur dana masyarakat dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

## 2. Pengertian Bank

Menurut UU No.7 Tahun 1992 menjelaskan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Secara umum fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan. Secara spesifik fungsi bank dibedakan menjadi 3, yaitu:

a. *Agent of trust* ;

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan.

b. *Agent of development* ;

Kegiatan bank berupa penghimpunan dana dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa.

c. *Agent of services* ;

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.<sup>8</sup>

Menurut Undang-undang Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 Pasal 5 membagi bank atas 2 (dua) jenis, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Berikut ini fungsi-fungsi pokok bank umum :

- 1) Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi.
- 2) Menciptakan uang melalui pembayaran kredit dan investasi.
- 3) Menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat.
- 4) Menyediakan jasa-jasa pengelolaan dana dan trust atau wali amanat kepada individu dan perusahaan.
- 5) Menyediakan fasilitas untuk perdagangan internasional.
- 6) Memberikan pelayanan penyimpanan untuk barang-barang berharga.

---

<sup>8</sup> Totok dan Sigit, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, ( Jakarta : Salemba Empat, 2006 )  
hal. 9

- 7) Menawarkan jasa-jasa keuangan lain misalnya kartu kredit, cek perjalanan, ATM, transfer dana dan sebagainya.<sup>9</sup>

Sedangkan BPR menurut UU No.7 Tahun 1992 adalah bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan/ atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Usaha BPR meliputi usaha untuk menghimpun dan menyalurkan dana dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan.

Adapun usaha-usaha BPR adalah:

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpana berupa deposito berjangka, tabungan, dan/ atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- 2) Memberikan kredit.
- 3) Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.
- 4) Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/ atau tabungan

---

<sup>9</sup> Subagyo dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, cet. Ke-2 ( Yogyakarta : STIE YKPN , 1997 ), hal. 69.

pada bank lain. SBI adalah sertifikat yang ditawarkan bank Indonesia kepada BPR apabila BPR mengalami over likuiditas.

Menurut Undang Undang Republik Indonesia NOMOR 21 TAHUN 2008 TENTANG PERBANKAN SYARIAH (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 18)

“Nasabah Penyimpan adalah Nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan/atau UUS dalam bentuk Simpanan berdasarkan Akad antara Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan.”<sup>10</sup>

Dalam penghimpunan dana bank syariah, yang diperhatikan bukan nama produknya namun prinsip syariah yang dipergunakan, dimana saat ini mempergunakan dua prinsip , yaitu :

- Prinsip *Wadiah* yang diaplikasikan pada *Giro Wadiah* dan Tabungan *Wadiah*.
- Prinsip *Mudharabah* yang diaplikasikan pada produk Deposito *Mudharabah* dan Tabungan *Mudharabah*.<sup>11</sup>

Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh Nasabah kepada Bank Syariah dan/atau UUS berdasarkan *Akadwadi'ah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah dalam bentuk Giro, Tabungan, atau bentuk investasi lainnya yang dipersamakan dengan itu.

---

<sup>10</sup> UNDANG-UNDANG Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia

<sup>11</sup> Wiroso, *Produk Perbankan Syariah* ( Jakarta : LPFE Trisakti , 2009 ), hal. 113



Tabungan adalah Simpanan berdasarkan Akad *wadi'ah* atau Investasi dana berdasarkan Akad *mudharabah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Deposito adalah Investasi dana berdasarkan Akad *mudharabah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan Akad antara Nasabah Penyimpan dan Bank Syariah dan/atau UUS. Giro adalah Simpanan berdasarkan Akad *wadi'ah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindahbukuan.

Investasi adalah dana yang dipercayakan oleh Nasabah kepada Bank Syariah dan/atau UUS berdasarkan Akad *mudharabah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah dalam bentuk Deposito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

## **B. *Mobile Branch***

### **1. Pengertian *Mobile Branch***

Mobile Branch adalah salah satu alat yang digunakan untuk kegiatan Pelayanan Kas yang selanjutnya disingkat KPK adalah kegiatan kas dalam rangka melayani pihak yang telah menjadi nasabah Bank.

*Mobile branch* adalah layanan kantor cabang bergerak berbasis TI yang bertujuan untuk memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang ke kantor dan meningkatkan penghimpunan dana pihak ke tiga bank.<sup>12</sup>

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia NOMOR 11/3/PBI/2009 Pasal 1 butir 8.a TENTANG BANK UMUM SYARIAH menjelaskan bahwa Kas Keliling yaitu kegiatan pelayanan kas secara berpindah pindah dengan menggunakan alat transportasi atau pada lokasi tertentu secara tidak permanen, antara lain kas mobil, kas terapung, atau counter bank non permanen.

Mobil Kas keliling juga digunakan dalam kegiatan Payment Point. Payment Point yaitu kegiatan dalam bentuk penerimaan pembayaran melalui kerjasama antara Bank dengan pihak lain pada suatu lokasi tertentu, seperti untuk penerimaan pembayaran tagihan telepon, tagihan listrik dan/atau penerimaan setoran dari pihak ketiga yang bersifat kerjasama.

*Mobile Branch tergolong* kedalam Layanan Syariah Bank yang selanjutnya disingkat LSB. LSB adalah kegiatan penghimpunan dana

---

<sup>12</sup>Gondura. D, *Mobile Branch System*, (Jakarta : Muamalat Bank, 2013), hal. 22

dan/atau pemberian jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip syariah, tidak termasuk kegiatan penyaluran dana, yang dilakukan di jaringan kantor BUK untuk dan atas nama Bank.<sup>13</sup>

*Mobile Branch* juga sering dimanfaatkan oleh nasabah sebagai tempat untuk berkonsultasi tentang perencanaan ekonomi. Selain itu, *Mobile Branch* juga memiliki tujuan untuk memudahkan nasabah nya dalam bertransaksi. Tanpa harus datang ke kantor kas.

Seperti yang dikatakan dalam Al – Quran Surah Ath Tholaq : 2-3 yang berbunyi :

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا (2) وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا (3)

*“Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)-Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.” ( QS.Ath-Tholaq: 2-3)*

Berdasarkan ayat tersebut, Bank Muamalat menghadirkan *Mobile Branch* untuk memudahkan nasabah nya dalam bertransaksi.

---

<sup>13</sup> Haron dan Ahmad, *Kamus Lengkap Ekonomi*, ( Jakarta : Erlangga , 2001) Edisi ke-2 , Hal. 573

### **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

## **A. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga

dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

## **B. Makna Logo Bank Muamalat**



**Gambar 1.**

### **Logo Bank muamalat**

Logo bank muammalat terdiri dari tiga huruf arab, yaitu huruf-huruf Daal, Yaa' , Nuun, dengan menggunakan tiga titik, dua huruf dan satu huruf Nuun. Rangkaian huruf tersebut selalu menghasilkan makna'' hubungan timbal baik yang adil dan harmonis''

1) Din – Agama, yaitu segala bentuk aktifitas merupakan hubungan timbal balik yang didasari oleh agama yang bertujuan menciptakan hubungan harmonis dengan semua pihak.

2) Din – perhitungan yang teliti, ketaatan, ganjaran

Perhitungan lalu lintas keungan dilakukan dengan sangat teliti, selalu didasari oleh ketaatan kepada allah swt dan peraturan-peraturan yang berlaku demi memperoleh ganjaran baik duniawi maupun ukharawi.

3) Daiya – memberi atau menerima pinjaman

Pemberian pinjaman tanpa margin / bagi hasil untuk membiayai pengusaha kecil yang tidak memiliki modal tetapi mempunyai potensi bisnis yang baik (Al Qardul Hasan) hutang yang timbul sebagai



konsekuensi dari pembiayaan yang diberikan oleh bank muamalat untuk investasi.

Titik-titik yang diletakkan pada huruf-huruf diatas berfungsi lebih menjelaskan huruf tersebut dan bilangan tiga adalah tiga angka kesempurnaan sehingga ketiga titik pada huruf-huruf yang dipilih dimaksudkan sebagai lambang kejelasan yang sempurna yang dapat di peroleh dan diberikan oleh bank muammalat.

Warna hijau melambangkan kesuburan, pengembangan dan pertumbuhan sekaligus melambangkan nilai-nilai agama yang selalu menjadi pegangan para pengelola bank ini. Logo bank muamalat secara ringkas adalah: “ lambang yang menunjukkan suatu rangkaian kegiatan ekonomi yang aktif dan harmonis didalam suatu negeri yang subur dan peradaban tinggi serta berdasarkan nilai-nilai agama yang luhur.”

### **C. Visi Dan Misi PT. BankMuamalat Indonesia**

#### **a. Visi**

*"The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence"*

#### **b. Misi**

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta

orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

#### **D. Struktur Organisasi Manajemen**



## **E. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab**

### **1. Manajer bisnis (Branch Manager)**

Sebagai manajer bisnis memiliki tugas membawahi seluruh bagian yang ada dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang menyangkut perkembangan dan kelangsungan hidup banknya serta yang terpenting adalah menetapkan berbagai kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan-keputusan demi kemajuan Bank Muamalat Indonesia cabang Medan.

### **2. Manajer operasional (Manager Operasional)**

- a. Mengkoordinasikan pekerjaan dan staff di area customer service, kas dan penata jasa agar menciptakan hasil yang optimal.
- b. Menekan tingkat kesalahan pada titik nol, melalui review, pengarahan dan pemberian training dengan mengacu pada prosedur.
- c. Menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan sesama karyawan, atasan dan bagian lainnya.
- d. Menciptakan sistem pendukung operasional yang tangguh sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, aman dan memuaskan bagi nasabah.

- e. Mengatasi permasalahan yang terjadi di area operasional dengan mengacu pada prosedur.
- f. Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional cabang, bertanggung jawab terhadap berbagai bentuk laporan, seperti transaksi harian, rekening nasabah dan neraca.

### **3. Residence Auditor**

- a. Melakukan pengecekan atas kebenaran dan kelengkapan
- b. Bertanggungjawab melaporkan hasil temuan *Zero Defect* ke kantor sebulan sekali.
- c. Melakukan *Cash Count* di teller dan ruang main vault sebulan sekali.
- d. Melakkan *Stock Opname* terhadap barang-barang persediaan sebulan sekali.
- e. Memastikan pelaksanaan tugas-tugas dibagian operasi sesuai prosedur yang berlaku.
- f. Bertanggungjawab melakukan pemeriksaan ulang secara random terhadap data pada statement rekening koran sebelum dikirim dan dibuat laporan berita acara pemeriksaannya.
- g. Memeriksa dan mem-filling proofsheets diseluruh bagian.

### **4. Umum dan Personalia**

- a. Tugas umumnya adalah Melaksanakan aktifitas pemasaran pada umumnya sesuai dengan kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa non berikut pengawan dan pelayanan nasabah.

- b. Tugas hariannya adalah melayani segala pembelian kebutuhan dan keperluan kantor serta pencatatan transaksi yang dilakukan dengan bagian yang terkait, melakukan penginputan dan pembebanan biaya yang terjadi dalam aktifitas sehari-hari dan biaya-biaya transaksi yang terkait dengan rekening antar bagian umum, melakukan pemeriksaan terhadap laporan security setiap awal hari kerja, memeriksa kesiapan dan keberadaan kendaraan kantor setiap hari kerja, melakukan pengkoordinasian terhadap penggunaan kendaraan kantor dalam kegiatan operasi perusahaan sehari-hari, melakukan koordinasi dengan jajaran non banking bila dianggap perlu, melakukan pengawasan terhadap kondisi kebersihan kantor, membackup semua bagian dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, mengontrol penggunaan fasilitas kantor yang ada dengan pihak-pihak yang terkait dan upaya efesiensinya, bertanggung jawab untuk menyimpan dan mengadministrasikan catatan persediaan kartu ATM dan melakukan tugas yang diinstruksikan langsung manajer operasional dalam kaitannya dengan sarana logistik.
- c. Tugas minggunya adalah melakukan pengecekan terhadap kondisi gedung kantor baik gedung kantor cabang dan kantor kas, melakukan pengecekan terhadap security pada pelaksanaan tugas pada malam hari, memastikan bahwa alarm kantor berfungsi dengan baik, memastikan sistem cctv berfungsi dengan baik, melakukan pengecekan terhadap seluruh jaringan komputer dan komunikasi

dalam keadaan baik dan aman, melakukan perawatan terhadap peralatan kantor yang tiba masa perawatannya, melakukan kontrol dan perawatan terhadap kantor secara mendetail, melakukan pembebanan ATK dan barang cetakan yang telah dipakai, melakukan pembebanan pengadaan persediaan barang dan ATK yang stoknya telah menipis dan melakukan administrasi stok materai ke kantor pos dalam hal persediaan materai tempel menipis.

- d. Tugas bulanannya adalah melakukan respon atas RAK, baik dari pusat maupun dari kantor cabang lainnya, melakukan pembayaran listrik, telepon dan air untuk kantor cabang, kantor kas dan rumah dinas, melakukan pembebanan dalam biaya-biaya rutin dalam operasional perusahaan, melakukan arsip uang muka biaya, melakukan pembebanan ATK dan barang cetakan sekaligus melakukan perhitungan secara menyeluruh dan pencatatan barang yang kurang, meminta penyelesaian uang muka kepada seluruh bagian yang terkait, membuat laporan proofsheets untuk beberapa sub-sub ledger tertentu ledger tertentu yang telah direkomendasikan oleh manajer operasional dan pertanggungjawaban ATM.

## **5. Support Pembiayaan**

- a. Tugas hariannya adalah proses dropping seluruh segmentasi, menerima, menyimpan dan mengeluarkan file pembiayaan dan dokumentasi dari loan document dan safe keeping, memperbaharui file pembiayaan dari loan document dan safe recorder, penanggungjawab dokumen

pembiayaan cabang, pembantu tugas harian saksi legal sebagai sekretaris.

- b. Tugas bulanannya adalah membuat laporan realisasi droping, membuat laporan loan document dan safe keeping, membuat laporan dann reminder sertifikat jatuh tempo, membuat laporan nominatif pembiayaan, membuat dan mengirim LPBU ( SIK ) ke bank indonesia.

#### **6. Personalia Back Office**

- a. Checker selureuh transaksi dan otorisasi transaksi harian back office / devisa dengan limit maksimum sebesar Rp. 150.000.000
- b. Memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh nasabah.
- c. Bertanggungjawab memonitor aktivitas back office agar berjalan dengan baik.

#### **7. Sekretaris**

- a. Tugas pokoknya adalah membantu keperluan aadministrasi business manager, mempersiapkan surat menyurat intern dan ekstren kantor cabang, menerima dan filing surat-surat dari pihak ekstren, mengatur jadwal kegiatan business manager, memonitor surat/memo masuk yang belum di follow up.
- b. Tugas minggunya adalah mencatat hasil agenda rapat cabang atau atas permintaan business manager.
- c. Tugas bulanannya adalah mereview surat-surat intern maupun ekstren.

#### **8. Customer Service**



- a. Melayani nasabah dalam aplikasi pembukaan dan penutupan ( tabungan, giro, deposito )
- b. Melayani dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan segera dan benar.

## **9. Teller**

- a. Melayani penyetoran dan pembayaran tunai sehubungan transaksi.
- b. Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya bank, biaya personalia dan umum melalui counter bank.
- c. Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca harian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah Mobile Branch**

Sejak tiga dekade terakhir, persaingan pemanfaatan teknologi informasi oleh kalangan industri telah dimulai dari daratan Amerika, Eropa dan Jepang, kemudian berlanjut ke belahan dunia lainnya. Perusahaan melakukan investasi besar-besaran di bidang IT, karena sangat mempercayai dan menganggapnya sebagai suatu keharusan untuk melakukan investasi teknologi informasi. Mereka berharap akan meningkatkan produktivitas, penghematan biaya, peningkatan kinerja atau keuntungan bisnis lainnya. Contoh kesuksesan penerapan SI/TI adalah Bank BCA yang telah meluncurkan sebuah produk layanan bagi nasabah dengan membangun infrastruktur IT BCA.

Investasi tersebut telah berhasil memberikan keuntungan pada bank secara finansial dan kinerja, hingga pada setiap tahunnya Bank BCA mengeluarkan biaya untuk investasi IT. Namun, tidak selamanya investasi teknologi informasi memberikan dampak positif, di beberapa negara berbanding terbalik antara pengguna investasi SI/TI dengan tingkat produktivitas pekerja. Beberapa penelitian menunjukkan tidak terdapat dampak positif SI/TI terhadap kinerja perusahaan. Hal ini membuktikan terjadinya investasi *IT productivity paradox*. The Standish Group mengungkapkan hanya sebagian kecil dari proyek berbasis IT yang mencapai harapan dan berhasil menaikkan kinerja perusahaan.

Berkembangnya SI/TI termasuk pada perbankan di Indonesia khususnya Bank Muamalat, memanfaatkan SI/TI dalam perbankan yaitu untuk membantu serta mendukung perbankan menjalankan proses bisnis dan untuk mendapatkan nilai tambah berupa *competitive advantage*.<sup>14</sup> Tentunya setiap bank memiliki *standart* perkembangan teknologi yang harus diterapkan, supaya memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan perusahaan lain dalam mengembangkan usahanya dan untuk mencapai visi dan misi dengan lebih baik. Oleh sebab itu bank dituntut untuk peka terhadap situasi atau lingkungan yang ada disekitarnya.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Kotler, Philip., & Keller, Kevin L, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009)

<sup>15</sup> Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), hal. 72

Investasi SI / TI harus berhati-hati, karena TI tidak selalu selaras dengan tujuan. Sebagai studi kasus yaitu Bank Muamalat Indonesia Tbk yang merupakan bank pertama murni syariah yang menerapkan SI/TI dalam perusahaan serta terus mengembangkannya sesuai dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan. Teknologi informasi terbaru yang dimiliki oleh Bank Muamalat pada awal tahun 2012 adalah *mobile branch*, fungsi utamanya sama dengan kantor kas yaitu sebagai penghimpun dana pihak ke 3 nasabah. Manfaat yang dimiliki oleh Bank Muamalat dengan berinvestasi *mobile branch* adalah lebih dekat dengan nasabah karena dapat berpindah-pindah lokasi sesuai jadwal yang sudah ditentukan kemudian diharapkan dengan *mobile branch*.

Permasalahan yang dihadapi yaitu apakah *mobile branch* adalah pilihan yang tepat bagi bank muamalat sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan jumlah nasabah. Karena *mobile branch* merupakan salah satu teknologi perbankan yang baru diluncurkan awal tahun 2012, sehingga diperlukan kajian terhadap *mobile branch*.

## **B. Produk Penghimpunan**

### **1. Tabungan Muamalat Dollar**

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD

a. Peruntukkan :

Perorangan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

b. Fitur Unggulan :

- 1) Gratis biaya administrasi untuk Tabungan Muamalat USD dengan saldo rata-rata > USD 1.000
- 2) Gratis biaya penutupan rekening
- 3) Transfer gratis antar rekening Bank Muamalat di seluruh jaringan kantor Bank Muamalat
- 4) Dapat bertransaksi di jaringan Cabang Devisa Bank Muamalat di seluruh Indonesia
- 5) Dapat bertransaksi pada jaringan kantor Bank Muamalat di Malaysia dan Batam

**2. Tabungan Muamalat iB**

a Lengkap & Nyaman :

Dilengkapi dengan pilihan jenis kartu ATM dan debit sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah.

b Fitur Umum :

**Tebel. 1**

Fitur Umum Tabungan Muamalat iB

Akad	Mudharabah	Wadiah
Nisbah	7,50%	Tidak diberikan
Setoran Awal	Rp. 100.000,-	

<b>Saldo Minimum</b>	<b>Rp. 50.000,-</b>	
<b>Biaya Penutupan Rekening</b>	<b>Rp. 50.000,-</b>	
<b>Biaya Administrasi</b>	<b>Rekening Aktif : Rp 10.000</b> <b>Rekening Pasif * : Rp 15.000</b>	<b>Gratis bila saldo <math>\geq</math> Rp 1.000.000</b> <b>Rp 5.000 bila saldo <math>&lt;</math> Rp 1.000.000</b>
<b>Biaya Transaksi Penarikan Tunai melalui ATM</b>	<b>1. ATM Muamalat : Gratis</b> <b>2. ATM Prima/Bersama :</b>  <b>Gratis : apabila saldo setelah tarik tunai <math>\geq</math> Rp 10.000.000</b> <b>Rp 7.500 : apabila sisa saldo setelah tarik tunai <math>&lt;</math> Rp 10.000.000</b>  <b>3. ATM Plus/Visa : Rp 20.000</b> <b>4. ATM MEPS : Rp 11.000</b>	<b>1. ATM Muamalat : Gratis</b> <b>2. ATM Prima/Bersama :</b>  <b>Gratis : apabila sisa saldo setelah tarik tunai <math>\geq</math> Rp 10.000.000</b> <b>Rp 7.500 : apabila sisa saldo setelah tarik tunai <math>&lt;</math> Rp 10.000.000</b>  <b>3. ATM MEPS : Rp 11.000</b>
<b>Biaya transaksi transfer melalui ATM</b>	<b>1. Jaringan Prima : Rp 6.500</b> <b>2. Jaringan Bersama : Rp 6.500</b>	<b>1. Jaringan Prima : Rp 6.500</b> <b>2. Jaringan Bersama : Rp 6.500</b>
<b>Biaya Transaksi Debit/Pembayaran Belanja</b>	<b>1. Jaringan Visa : Gratis</b> <b>2. Jaringan Prima Debit : Rp 4.000</b>	<b>Jaringan Prima Debit : Rp 4.000</b>

*\* Rekening pasif adalah rekening nasabah yang tidak melakukan transaksi selama 6 bulan berturut-turut.*

*\*) syarat & ketentuan berlaku*

### 3. Tabungan Muamalat iB Haji dan Umrah

Sebagai bank umum syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji). Karenanya, profesionalitas Bank Muamalat dalam mengantarkan nasabah-nasabahnya untuk bisa berangkat beribadah haji dan umrah tentu tak perlu diragukan lagi.

a. Fitur Tabungan

**Tabel. 2**

**Fitur Tabungan Muamalat iB Haji dan Umrah**

Jenis Rekening	Rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (di bawah 17 tahun) serta tersedia dalam pilihan mata uang IDR atau USD
Akad	Wadiah
Setoran Awal Minimum	Rp 50.000,- / USD 20,-
Saldo Minimum	Rp 50.000,- / USD 5,-
Biaya	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrasi Gratis</li><li>• Penggantian Buku Tabungan Rp 10.000,-</li><li>• Penutupan Rp 50.000,- / USD 5,- apabila rekening ditutup sebelum keberangkatan haji dan/atau umrah</li></ul>
Syarat Pembukaan Rekening	Fotokopi kartu Identitas (KTP/SIM untuk WNI dan KIMS/KITAS dan Paspor untuk WNA, surat-surat referensi) serta mengisi Formulir Pembukaan, NPWP atau surat-surat kepengurusan NPWP
Pendebetan Rekening dan Penambahan Saldo Tabungan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Penarikan <i>reguler</i> tidak dapat dilakukan. Penarikan hanya dapat dilakukan untuk pembayaran biaya penyelenggaraan haji atau umrah.</li><li>• Penambahan saldo tabungan dapat dilakukan melalui Setoran Tunai, Pindah Buku, Transfer dari Rekening Non Muamalat, ataupun fasilitas <i>Standing Instruction</i> yang dimiliki Bank Muamalat.</li></ul>

**4. Tabungan Muamalat Umrah iB**

Kapanpun Anda ingin berangkat umrah, Tabungan Muamalat iB akan membantu perencanaan Anda dengan mudah.

a. Fitur Tabungan

**Tabel. 3**

### Fitur Tabungan Muamalat iB Umrah

Akad	Mudharabah Mutlaqah
Nisbah	30%
Setoran Bulanan	Mulai dari Rp 100.000
Jangka Waktu Menabung	3 bulan sampai dengan 5 tahun
Persyaratan Kepesertaan	1. Usia saat pembukaan rekening minimal 17 tahun, maksimal 60 tahun. 2. Usia pada saat Tabungan iB Muamalat Rencana jatuh tempo maksimal 65 tahun. 3. Memiliki rekening Tabungan iB Muamalat sebagai rekening sumber dana.
Biaya Administrasi	Gratis
Biaya Penggantian Buku Tabungan	Rp 10.000 (karena hilang/rusak)
Penutupan Rekening	1. Otomatis saat telah jatuh tempo. 2. Apabila gagal debit setoran selama 3 bulan berturut-turut. 3. Atas permintaan Nasabah. 4. Apabila saldo hasil klaim nasabah telah dikreditkan ke rekening sumber dana nasabah.
Biaya Penutupan Rekening Sebelum Jatuh Tempo	Rp 100.000

### 5. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

a. Berbagai Keuntungan TabunganKu :

1. Bebas biaya administrasi bulanan.
2. Bebas biaya penarikan tunai di counter teller.
3. Bebas biaya penggantian buku tabungan apabila hilang/rusak untuk pertama kalinya.
4. Setoran awal pembukaan rekening minimum Rp.10.000.



5. Setoran tunai selanjutnya minimum Rp.10.000.
6. Saldo minimum rekening Rp.20.000
7. Jumlah minimum penarikan di counter teller sebesar Rp.100.000  
kecuali pada saat nasabah ingin menutup rekening.
8. Berkesempatan mendapatkan bonus bulanan.
9. Dapat digunakan sebagai rekening sumber dana untuk pembayaran  
angsuran pembiayaan di Bank Muamalat atau pendebetan rutin  
lainnya.

b. Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening :

1. Tabungan perorangan dengan prinsip titipan (wadi'ah).
2. Memiliki bukti identitas sebagai Warga Negara Indonesia
3. Tidak diperkenankan untuk rekening bersama dengan status  
“dan/atau”
4. Satu orang hanya memiliki 1(satu) rekening di Bank Muamalat  
untuk produk yang sama, kecuali bagi orang tua yang membuka  
rekening untuk anak yang masih dibawah perwalian.
5. Melengkapi dokumen sebagai berikut :
  1. Aplikasi Pembukaan Rekening Tabungan
  2. Kartu Identitas yang berlaku (KTP/SIM/Paspor)
  3. NPWP atau surat pernyataan terkait kepemilikan NPWP
  4. Untuk usia <17 tahun/ Pelajar :

- Kartu pelajar atau surat keterangan dari sekolah yang telah bekerjasama dengan Bank sekolah; dan
- Identitas orang tua atau wali; serta
- Surat persetujuan dari orang tua atau wali
- KK atau Akte Kelahiran

c. Ketentuan Lainnya :

1. Rekening Dorman (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut) dikenakan biaya sebesar Rp.2.000 per bulan.
2. Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp.20.000.
3. Transaksi penarikan tunai dan pemindahbukuan melalui counter teller hanya dapat dilakukan di kantor cabang Bank Muamalat tempat rekening dibuka.

## **6. Tabungan Muamalat Rencana iB**

### **a. Solusi Perencanaan Keuangan Syariah**

Rencana dan impian di masa depan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

Tabungan Muamalat Rencana iB adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

## 7. Tabungan Muamalat Prima iB

Tabungan Muamalat Prima iB dipersembahkan bagi Anda yang mendambakan hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi.

### a Fitur Tabungan Muamalat Prima iB

**Tabel. 4**

Fitur Tabungan Muamalat Prima iB

Akad	Mudharabah Mutlaqah
Setoran Awal	1. Perorangan : Rp 5.000.000,- 2. Non-perorangan : Rp 25.000.000,-
Saldo Minimum	Rp 50.000,-
Biaya Administrasi Rekening	Rp 15.000,-/Bulan Jika rekening aktif* maka biaya administrasi nett per bulan Rp 10.000,-
Biaya Penutupan Rekening	Rp 50.000,-
Penggunaan QQ & Joint Account	Diperbolehkan-
Biaya Transaksi Penarikan Tunai melalui ATM	ATM Muamalat : Gratis ATM MEPS : Gratis ATM Prima/Bersama : - Gratis : apabila sisa saldo setelah tarik tunai ≥ Rp 10.000.000,- - Rp 7.500,- : apabila sisa saldo setelah tarik tunai < Rp 10.000.000,- ATM Plus / VISA : Rp 20.000,-
Biaya Transaksi Pembayaran Belanja di Merchant	Jaringan Visa : Gratis Jaringan Prima Debit : Rp 4.000,-

\*Rekening aktif adalah rekening nasabah yang aktif melakukan transaksi selain transaksi sistem.

## 8. Tabungan SimPel iB

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

### a. Berbagai Keuntungan Tabungan SimPel iB:

1. Bebas biaya administrasi bulanan
2. Bebas biaya kartu ATM
3. Mendapatkan bagi hasil
4. Setoran awal pembukaan rekening minimum Rp. 1000,-
5. Setoran tunai selanjutnya minimum Rp. 1000,-
6. Saldo minimum rekening Rp. 1000,-
7. Biaya penutupan rekening Rp. 1000,-
8. Rekening dorman (tidak ada transaksi selama 12 bulan berturut-turut) dikenakan biaya sebesar Rp. 1000,- per bulan
9. Dapat digunakan sebagai rekening sumber dana untuk perencanaan karyawisata, umrah, haji, program studi, dll.

b Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening :

1. Tabungan perorangan dengan akad mudharabah
2. Pihak lembaga pendidikan/sekolah wajib memiliki perjanjian kerjasama (PKS) dengan pihak Bank untuk dapat dilayani dalam pembukaan rekening Tabungan SimPel iB
3. Seorang nasabah hanya dapat memiliki maksimal 1 (satu) rekening Tabungan SimPel iB di satu Bank yang sama
4. Memiliki bukti identitas sebagai Warga Negara Indonesia
5. Melengkapi dokumen sebagai berikut:
  - KTP/SIM/Passpor Orang Tua
  - NPWP Orang Tua atau Surat Pernyataan
  - Kartu Keluarga/Akte Kelahiran anak (siswa)

- Kartu Pelajar Siswa/Surat Keterangan dari Sekolah

## **9. Giro Muamalat Attijary iB**

### **a. Deskripsi Produk :**

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah perorangan maupun non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Managemen.

### **b. Benefit Produk :**

1. Kemudahan bertransaksi. Produk ini menyediakan fleksibilitas bagi nasabah
2. Bebas biaya administrasi bulanan
3. Tersedia dalam 3 jenis mata uang: IDR, USD, SGD
4. Fasilitas kartu ATM reguler untuk nasabah perorangan

### **c. Fitur Produk :**

1. Setoran Awal : IDR 1.000.000 / USD 100 / SGD 100
2. Saldo Minimum : IDR 1.000.000 / USD 100 / SGD 100
3. Biaya Administrasi :
  - IDR s/d <1.000.000 = Rp 10.000 ; >=1.000.000 = Bebas
  - USD s/d 100 = 1 ; >=100 = Bebas
  - SGD s/d 100 = 1 ; >=100 = Bebas
4. Biaya penutupan : IDR 50.000 / USD 5 / SGD 5

5. Biaya Kartu ATM : Bebas

6. Biaya Cek/BG : Rp 100.000 (hanya IDR)

\*Biaya lain-lain dan pajak diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Daftar Tarif Produk & Layanan Bank

d. Syarat :

1. Mengisi dan melengkapi formulir pembukaan rekening
2. Menyerahkan dan menunjukkan dokumen asli KTP/Paspor atau KIMS/KITAS/KITAP yang berlaku
3. Melampirkan NPWP
4. Melampirkan surat referensi (bila diperlukan)
5. Melampirkan surat kuasa (apabila dikuasakan)
6. Fotokopi Akte pendirian dan perubahannya (bila ada) yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman. **(Non-Individu)**
7. Fotokopi bukti identitas para pengurus serta menunjukkan berkas-berkas aslinya. **(Non-Individu>**
8. SIUP/TDP/SITU. **(Non-Individu)**

## **10. Giro Muamalat Ultima iB**

Semua Orang Bisa Mudah Bertransaksi Sekaligus Berinvestasi

a. Deskripsi Produk :

Produk giro berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Sarana bagi nasabah

perorangan dan non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

b. Fitur Produk :

1. Setoran Awal : IDR 25.000.000 / USD 2.500
2. Saldo Minimum : IDR 25.000.000 / USD 10.000
3. Biaya Administrasi :
  - IDR s/d <25.000.000 = Rp 50.000 ; >=25.000.000 = Rp 25.000
  - USD s/d <10.000 = USD 5 ; >=10.000 = USD 2,5
4. Biaya Penutupan : IDR Rp 100.000 / USD 10
5. Tersedia Cek/Bilyet Giro (untuk IDR)
6. Tersedia fasilitas kartu ATM Visa Debit Gold (untuk perorangan)
7. Adanya bagi hasil

\*Biaya-biaya lain dan pajak diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Daftar Tarif Produk & Layanan Bank

## 11. Deposito Mudharabah iB

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

a. DepositoMudharabah

**Tabel. 5**  
Fitur Deposito Mudharabah

Deskripsi	Deposito Mudharabah
Kategori Nasabah	1. Perorangan 2. Badan Hukum
Minimal Saldo Rekening	Rp 5.000.000

	USD 1.000
Pilihan Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Bulan</li> <li>• 3 Bulan</li> <li>• 6 Bulan</li> <li>• 12 Bulan</li> </ul>
Fasilitas Asuransi	Tidak Ada

### C. Persepsi Nasabah

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Mobile Branch* terhadap calon nasabah untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Sudirman, dilakukan wawancara terhadap beberapa calon nasabah dengan menawarkan produk *Funding*. Dominan calon nasabah yang ditawarkan untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Sudirman adalah Lembaga Pendidikan, baik itu Sekolah tingkat dasar, menengah, maupun atas serta lainnya.

Hasil persepsi nasabah berasal dari wawancara yang dilakukan kepada calon nasabah. Banyak alasan yang diungkapkan oleh nasabah tentang apa saja yang membuat mereka mau menjadi nasabah di bank Muamalat Kantor Cabang Medan Sudirman. Bentuk fitur serta keunggulan dari produk produk yang begitu menarik dan memudahkan nasabah merupakan salah satu alasan calon nasabah mau menjadi nasabah di Bank Mauamalat Kantor Cabang Medan Sudirman. Namun selain itu, ada hal lain yang sangat mempengaruhi calon nasabah yaitu adanya *Mobile Branch* yang bisa datang secara berkala ke lingkungan sekolah.

Banyak pihak lembaga yang menginginkan adanya *Mobile Branch* yang datang, terkhusus bagi sekolah sekolah dasar dan menengah. Selain



untuk memudahkan pihak sekolah untuk bertransaksi, mereka juga menginginkan dengan adanya *Mobile Branch*, dapat meng-edukasi para murid di sekolah tersebut tentang menabung.<sup>16</sup>

Untuk mengetahui bagaimana persepsi calon nasabah terhadap *Mobile Branch*, serta keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Sudirman, dilakukan wawancara terhadap beberapa calon nasabah dengan menawarkan produk *Funding*. Dominan calon nasabah yang ditawarkan untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Sudirman adalah Lembaga Pendidikan, baik itu Sekolah tingkat dasar, menengah, maupun atas serta lainnya.

Dari wawancara tersebut didapati bahwa ada beberapa hal yang mempengaruhi kenapa calon nasabah lebih memilih adanya *Mobile Branch*, diantaranya adalah :

#### **1. Kenyamanan**

Aspek kemudahan digunakan untuk menilai kemudahan calon nasabah dalam ber-transaksi. Sebagian besar berpendapat bahwa, lebih mudah ber-transaksi jika ada *Mobile Branch* . meskipun dianggap lebih aman jika ber-transaksi didalam kantor kas di bandingkan dengan ber-transaksi di *mobile branch*. Maka dengan begitu *Mobile branch* memiliki tingkat kemudahan yang lebih tinggi daripada kantor kas.

#### **2. Keandalan Perangkat dan Karyawan**

---

<sup>16</sup> Wawancara dan observasi langsung dengan beberapa pimpinan sekolah pada tanggal 15-19 Februari 2016

Para calon nasabah banyak yang mengatakan perngakt yang berada di *mobile branch* lebih baik unggul dibanding kantor kas. Sehingga dapat dikatakan bahwa *mobile branch* lebih unggul dari segi kehandalannya. Meskipun beberapa nasabah berpendapat bahwa koneksi jaringan yang terdapat dalam kantor kas maupun *mobile branch* sering terjadi gangguan sehingga pelayanannya kurang cepat.

### 3. **Kebutuhan**

Kebutuhan yang dimaksudkan adalah segala kebutuhan perbankan yang tidak nyata tetapi berhubungan dengan perasaan untuk dipenuhi oleh nasabahnya seperti lokasi serta kualitas pelayanan.

Rata-rata para calon nasabah menyatakan bahwa kebutuhan nya lebih terpenuhi jika ber-transaksi di *Mobile Branch* dibandingkan denagn Kantor Kas. Para calon nasabah juga mengatakan bahwa terkadang kualitas pelayanan di kanto kas sedikit kurang baik dibandingkan pada *Mobile Branch*.

Sehingga dapat disimpulkan nasabah merasa kebutuhannya terpenuhi ketika berada di *mobile branch*. Sifat dari *mobile branch* yang berpindah-pindah dan mendekati lokasi nasabahnya, memudahkan para nasabah untuk berkonsultasi dan bertransaksi.

### 4. **Kondisi**

Rata-rata dari calon nasabah mengungkapkan kondisi *mobile branch* lebih unggul dibandingkan dengan Kantor Kas karena posisi *Mobile Branch* yang memudahkan nasabah nya. Hal itu terjadi karena

Bank Muamalat menjaga kualitas pelayanan perbankan kepada pelanggan, sehingga dimanapun lokasi Bank Muamalat beroperasi secara maksimal kepuasan para nasabahnya dan keunggulan juga terjadi karena posisi lokasi yang dimiliki oleh *mobile branch* yang mendekati nasabahnya. Sehingga memudahkan para nasabahnya bertansaksi tanpa harus ke kantor.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam penelitian ini bahwa persepsi nasabah terhadap *mobile branch* pada bank Muamalat kantor cabang Medan Sudirman di dasari pada 4 aspek, yaitu :

- a. Kenyamanan
- b. Keandalan Perangkat dan Karyawan
- c. Kebutuhan
- d. Kondisi

Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi calon nasabah dalam menentukan keputusan untuk membeli atau menggunakan produk di Bank Muamalat Kantor Cabang Sudirman, berdasarakan penyediaan fasilitas *Mobile Branch* yang dapat dihadirkan demi memudahkan transaksi.

Penerapan *mobile branch* dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Peningkatan kemudahan penggunaan dan kesesuaian pada *mobile branch* dakam sektor bisbis dapat berpengaruh pada peningkatan jumlah nasabah yang pada akhirnya akan berpengaruh pada peningkatan laba perusahaan.

## B. Saran

Dalam penelitian ini peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dan keterbatasan yang ditemukan , beberapa di antaranya adalah :

1. Banyak hal yang harus di perhatikan pada *System Mobile Branch*, salah satunya adalah gangguan terhadap jaringan yang sering kali terjadi pada kantor kas.
2. Objek penelitian yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini hanya pada calon nasabah Bank Muamalat dan juga tidak menjelaskan ketersesuaian implementasi tujuan awal dan hasil akhir *Mobile Branch* di Bank Muamalat Kantor Cabang Sudirman, sehingga tidak dapat mewakili para nasabah yang mewakili para nasabah yang menggunakan *mobile Branch* dan produk-produk di Bank Muamalat.
3. Sebaiknya peneliti berikutnya melakukan penelitian dengan menambahkan data tentang *Mobile Branch* berdasarkan hasil laporan keuangan. Agar hasil penelitian yang di lakukan dapat lebih digeneralisasi.

Terlepas dari keterbatasan penelitian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen bank dan analis *mobile banking* untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Malayu Hasibuan. 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*. (Jakarta : Bumi Aksara.
- Daryanto. 2004 . *Menejemen Kerja*. Bandung : Yrama Widya.
- Kashmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Prenada Media.
- <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-30541-5210100070-chapter1.pdf>.( diakses pada 23 Februari 2016]
- Andri Soemitra. 2009. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana.
- Iskandar Putong. 2013. *Pengantar Mikro dan Makro*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Totok dan Sigit. 2006. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat.
- Subagyo dkk. 1997. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya , cet. Ke-2* . Yogyakarta : STIE YKPN .
- UNDANG-UNDANG Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia).
- Wiroso. 2009. *Produk Perbankan Syariah* . Jakarta : LPFE Trisakti .
- Gondura. D. 2013. *Mobile Branch System*. Jakarta : Muamalat Bank.
- Haron dan Ahmad. 2011. *Kamus Lengkap Ekonomi*. Jakarta : Erlangga .Edisi ke-2.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Sei Serindan, Kabupaten Asahan pada tanggal 16 Oktober 20 tahun yang lalu, putri dari pasangan suami – istri, Syaflin Panjaitan dan Rosnani Saragih.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat Sekolah Dasar di SD Negeri 010015 Sei Serindan pada tahun 2007, tingkat SLTP di SMP AL-Washliyah 8 Komp. Univa Yayasan AL-Jam'iyatul Washliyah Medan pada tahun 2010, dan tingkat SLTA di di SMA AL-Washliyah 1 Komp. Univa Yayasan AL-Jam'iyatul Washliyah Medan pada tahun 2013, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mulai tahun 2013.

Pada masa menjadi mahasiswa, penulis mengikuti berbagai aktivitas kemahasiswaan/kepemudaan, antara lain di Unit Kegiatan Mahasiswa di bidang Kesenian serta mengikuti organisasi pergerakan.